



Biblioteca de la Universitat d'Alacant  
Biblioteca de la Universidad de Alicante

# **Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018**

## **Informe de resultats**

**Febrer 2019**

## 0. INTRODUCCIÓ

### 0.1.METODOLOGIA.

S'han elaborat tres qüestionaris diferents dirigits a les diferents tipologies de personal usuari que componen la comunitat universitària (PDI, PAS i alumnat).

Els continguts dels qüestionaris han sigut elaborats per la Biblioteca Universitària, tenint en compte les següents premisses:

- Mantenir qüestions plantejades en enquestes anteriors amb l'objecte d'analitzar la seua evolució.
- Avaluar nous serveis.
- Incloure qüestions arrellegades en els qüestionaris de la resta de serveis de la Universitat d'Alacant.

Tot el procés d'elaboració de qüestionaris i recollida i anàlisi de dades ha sigut dut a terme per la Unitat Tècnica de Qualitat.

Les preguntes s'han agrupat en diversos apartats, valorats de l'1 al 7:

- Infraestructures i equipaments
- Serveis de la Biblioteca
- Satisfacció amb la forma de prestar serveis
- Fons bibliogràfic
- Web de la Biblioteca Universitària
- Catàleg
- Xarxes socials
- Personal de la Biblioteca
- Queixes i suggeriments
- Valoració general de la Biblioteca Universitària

Les enquestes, en format on-line, es van realitzar en el període comprès entre el 18 de setembre i el 8 d'octubre de 2018.

S'ha utilitzat la tècnica de mostreig aleatori simple sobre el conjunt del PAS (exclòs el personal de la Biblioteca Universitària) i del PDI i l'autoselecció en el cas de l'alumnat de la UA.

Algunes preguntes eren específiques només per al o els col·lectius als quals es dirigeix el servei. La casella apareix en blanc en el cas dels col·lectius exclosos.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018

### 0.2 PARTICIPACIÓ

En total s'han realitzat 575 enquestes amb la següent distribució entre els diferents col·lectius:

Col·lectiu	Nre. de enquestes
<b>PDI</b>	71
<b>PAS</b>	51
<b>Alumnat</b>	453

Encara que gran part de les preguntes afectaven a la Biblioteca Universitària en el seu conjunt, s'ha sol·licitat a les persones enquestades que seleccionaren la biblioteca de Centre que utilitzen amb més freqüència. La distribució del nombre d'enquestes arreplegades entre les diferents biblioteques ha sigut la següent:

Biblioteca	Nre. de enquestes
<b>Ciències</b>	37
<b>Dret</b>	41
<b>Econòmiques</b>	53
<b>Educació</b>	57
<b>Filosofia i Lletres</b>	253
<b>Geografia</b>	10
<b>Politécnica i Ciències de la Salut</b>	124

## 1. RESULTATS

### A. INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS

Les primeres qüestions plantejades fan referència a les infraestructures i equipaments de la Biblioteca.

Els aspectes millor valorats han sigut la facilitat d'accés a les instal·lacions, l'horari i la senyalització de les instal·lacions. La puntuació més alta l'ha rebut l'horari de la biblioteca per part del professorat, amb un 6,71.

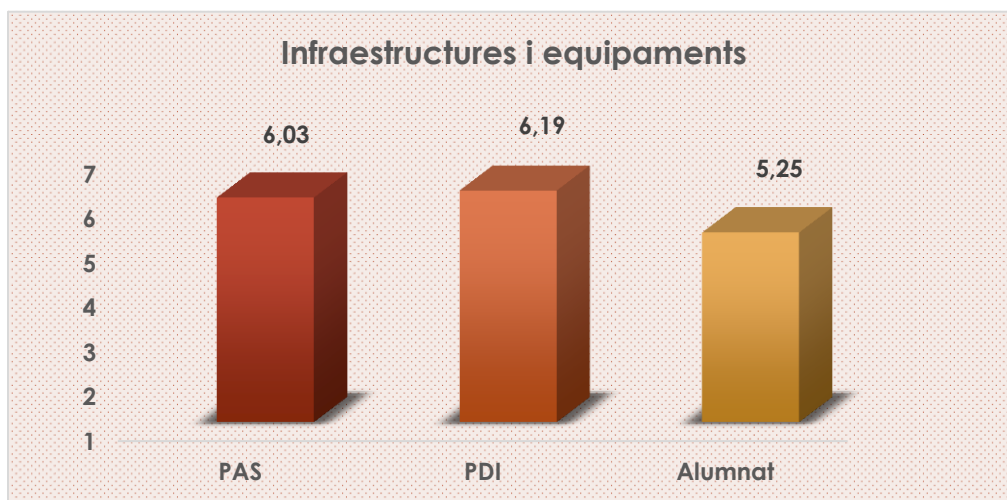
Els aspectes pitjor valorats han sigut la disponibilitat de connexions a la xarxa elèctrica, la disponibilitat de sales de treball en grup i la disponibilitat d'ordinadors portàtils en préstec. La puntuació més baixa l'ha rebut la disponibilitat de connexions de xarxa elèctrica per part de l'alumnat, amb un 4,41.

La mitjana global d'aquest apartat és de **5,40**

	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
<b>A.1. Horari de la biblioteca</b>	6,55	6,71	5,79	5,96
<b>A.2. Facilitat d'accés a les instal·lacions</b>	6,16	6,64	6,23	6,27
<b>A.3. Senyalització de les instal·lacions</b>	6,20	6,49	5,62	5,78
<b>A.4. Comoditat dels espais</b>	6,24	6,37	5,40	5,59
<b>A.5. Ambient de treball i estudi, silenci</b>	5,79	6,12	5,36	5,48
<b>A.6. Disponibilitat de llocs de lectura</b>	6,05	6,37	5,20	5,40
<b>A.7. Disponibilitat d'equipaments informàtics d'accés lliure</b>	5,89	5,62	4,90	5,06
<b>A.8. Disponibilitat d'ordinadors portàtils en préstec</b>	5,63	5,78	4,75	4,91
<b>A.9. Disponibilitat de connexions a la xarxa elèctrica</b>	5,69	5,72	4,41	4,58
<b>A.10. Disponibilitat de connexió a la xarxa sense fil UA</b>	6,33	6,34	5,50	5,63
<b>A.11. Disponibilitat de sales de treball en grup</b>	5,82	5,91	4,57	4,76
<b>Mitjana</b>	6,03	6,19	5,25	<b>5,40</b>

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018

La valoració global per col·lectius en l'apartat d'infraestructures i equipaments, com en enquestes anteriors, mostra una valoració més baixa del col·lectiu d'alumnat amb un 5,25 que contrasta amb el valor de 6,19 del professorat.



### B. SERVEIS QUE OFEREIX LA BIBLIOTECA

En aquest apartat s'arreplega la valoració dels principals serveis que ofereix la Biblioteca Universitària.

De forma general el professorat ha valorat millor els serveis oferits, destacant la sol·licitud d'informació bibliogràfica, el nombre màxim de llibres en préstec i el préstec interbibliotecari.

Les valoracions més baixes les ha atorgat l'alumnat, amb puntuacions per sota de 5 en els terminis del préstec a domicili, l'oferta de cursos de formació, l'assessorament per a l'elaboració del TFG i els cursos CI2. Entre l'alumnat les qüestions plantejades en aquest apartat presenten la puntuació mitjana més baixa de tot el qüestionari.

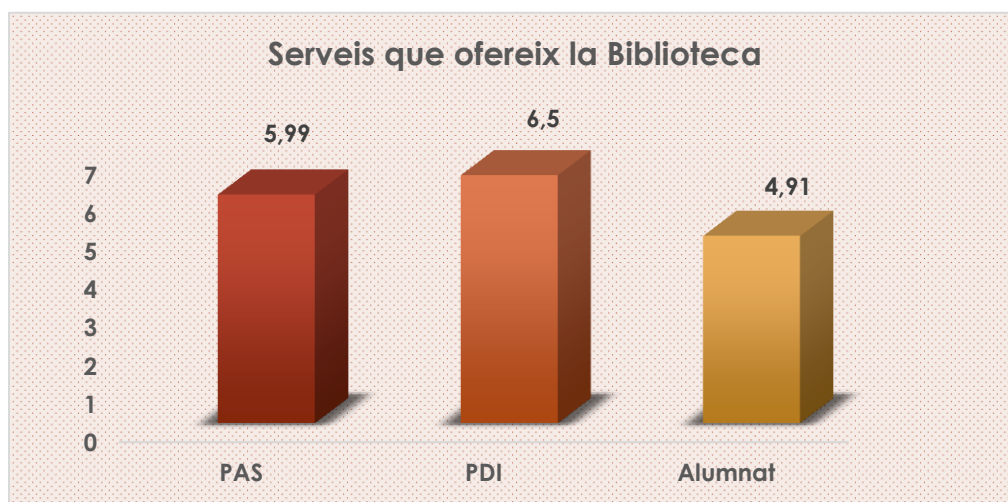
Entre el col·lectiu del PAS les valoracions es troben totes al voltant del 6.

La mitjana global de l'apartat de serveis és de **5,32**

	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
<b>B1. Nombre màxim de llibres en préstec</b>	6,22	6,65	5,19	5,52
<b>B2. Terminis del préstec a domicili</b>	5,80	6,30	4,48	4,88
<b>B3. Préstec interbibliotecari</b>	6,00	6,62	5,11	5,58

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018

<b>B4. Facilitat per a sol·licitar noves adquisicions</b>	6,00	6,55	5,02	5,43
<b>B5. Sol·licitud d'informació bibliogràfica</b>	6,21	6,73	5,36	5,67
<b>B6. Oferta de cursos de formació</b>	5,71	6,45	4,58	5,01
<b>B7. Repositori institucional (RUA)</b>	6,00	6,39	5,23	5,61
<b>B8. Assessorament per a l'elaboració del TFG</b>			4,43	4,43
<b>B9. Cursos CI2</b>			4,83	4,83
<b>B10. Assessorament sobre acreditació i sexennis</b>		6,28	5,19	6,28
<b>Media</b>	5,99	6,50	4,91	5,32



### C. SATISFACCIÓ AMB LA FORMA DE PRESTAR SERVEIS

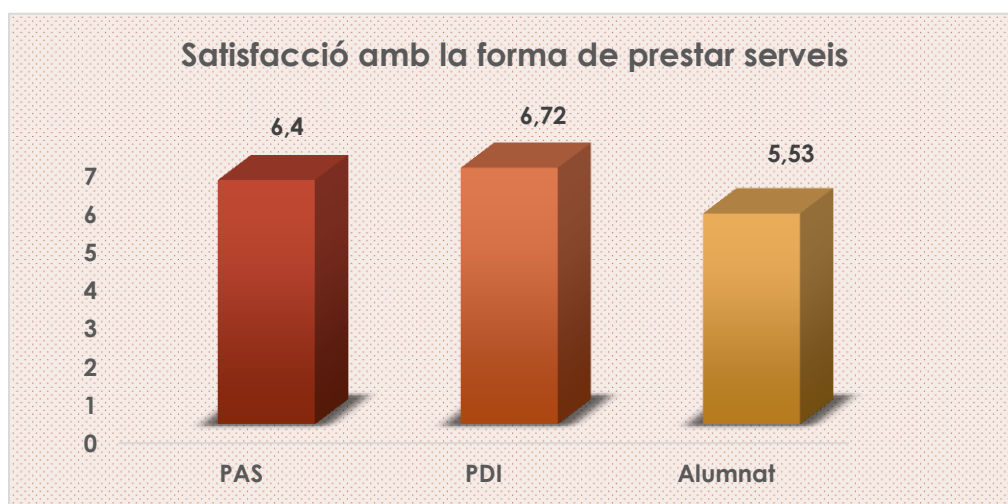
En aquest apartat es pretén conèixer el grau de satisfacció que experimenta el personal usuari en dirigir una consulta al personal de la biblioteca.

Com en l'anterior bloc de qüestions, el professorat ha efectuat valoracions més altes, amb una mitjana de 6,72, mentre que l'alumnat es troba en un valor mitjà de 5,53.

La mitjana global ha sigut de **5,81**.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018

	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
<b>C1. Senzillesa dels procediments per a realitzar una consulta o tràmit</b>	6,32	6,63	5,64	5,82
<b>C2. Atenció presencial d'una consulta o tràmit</b>	6,51	6,74	5,88	6,06
<b>C3. Atenció telefònica d'una consulta o tràmit</b>	6,36	6,73	5,14	5,62
<b>C4. Atenció online d'una consulta o tràmit</b>	6,42	6,76	5,45	5,74
<b>Mitjana</b>	6,40	6,72	5,53	5,81



### D. FONS BIBLIOGRÀFIC

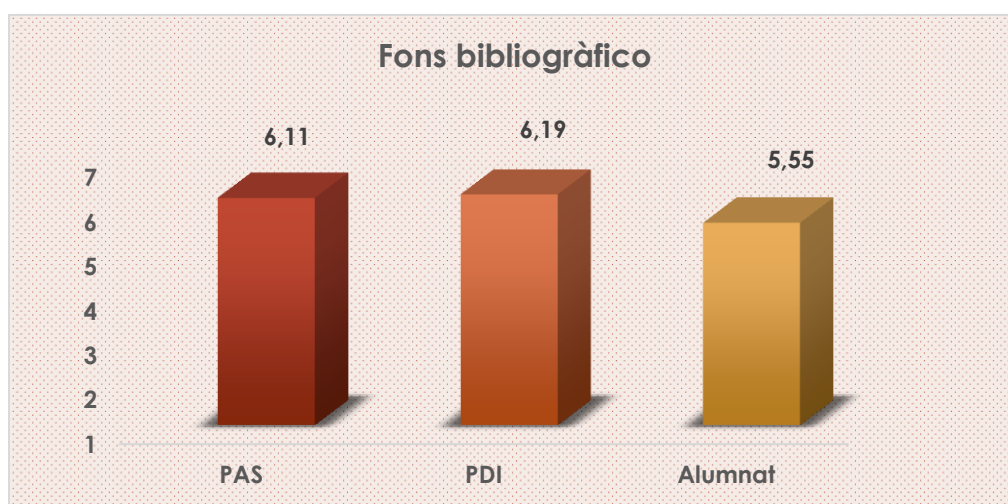
Les qüestions plantejades sobre fons bibliogràfic s'han adaptat a les tipologies de fons més utilitzades per cadascun dels col·lectius. Les preguntes no plantejades a algun col·lectiu apareixen en blanc en la taula.

Entre el professorat els fons més valorats han sigut la bibliografia recomanada i la bibliografia de referència. Entre el PAS, la bibliografia de referència i els recursos electrònics; i entre l'alumnat, la bibliografia de referència i el fons bibliogràfic general.

La mitjana global de tots els col·lectius ha sigut de **5,78**, sent la mitjana més elevada la corresponent al PDI, amb un 6,19 i la més baixa la de l'alumnat, amb un 5,55.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018

Fons bibliogràfic	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
D1. Fons bibliogràfic general	6,09	6,12	5,69	5,62
D2. Bibliografia de referència (diccionaris, etc.)	6,26	6,33	5,79	5,32
D3. Recursos audiovisuals (pel·lícules, documentals, música)	5,90	6,11	5,30	5,44
D4. Recursos electrònics (revistes electròniques, bases de dades, etc.)	6,17	6,08	5,36	5,66
D5. Bibliografia recomanada		6,37	5,59	5,25
D6. Fons bibliogràfic per a la docència i la investigació		6,14		5,70
<b>Mitjana</b>	6,11	6,19	5,55	5,78



### E. WEB DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA

La pàgina web és la principal eina per a donar a conèixer els serveis oferits per la Biblioteca Universitària.

De forma global els aspectes millor valorats han sigut l'accessibilitat, la llegibilitat i la informació continguda en la web.

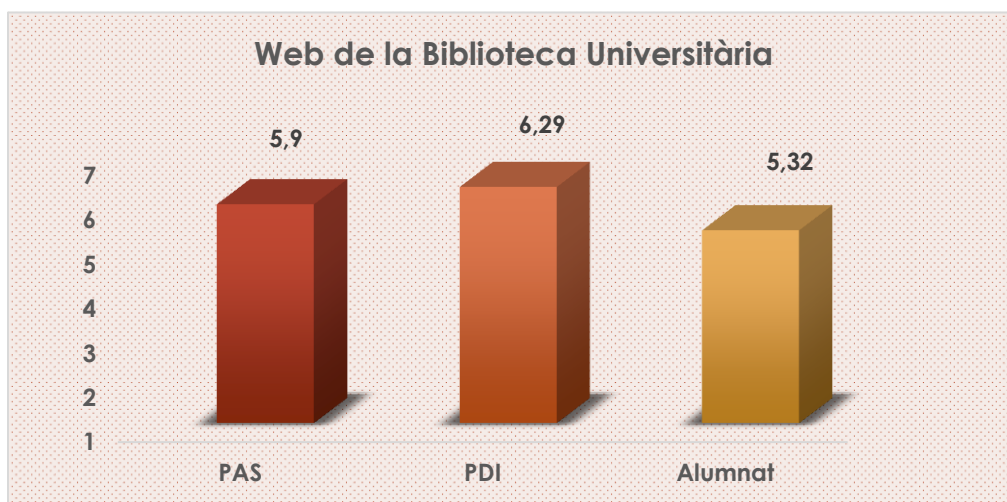


## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018

Per col·lectius els aspectes millor valorats han sigut la llegibilitat i accessibilitat en el cas del PAS i de l'alumnat, i la informació continguda en la web i l'actualització entre el professorat.

Un dels aspectes pitjor valorat per tots els col·lectius ha sigut l'organització de la informació continguda en la web. L'alumnat també ha fet una valoració més baixa del disseny adaptatiu.

Web	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
E1. Informació continguda en la web de la Biblioteca Universitària	5,94	6,41	5,44	5,62
E2. Organització de la informació continguda en la web de la BUA (estructura i distribució dels continguts)	5,72	6,03	5,14	5,32
E3. Actualització	5,98	6,35	5,21	5,44
E4. Llegibilitat (formats, colors)	6,04	6,34	5,50	5,66
E5. Disseny adaptatiu (visible en diferents formats de pantalla: mòbil, pc, tablet...)	5,74	6,30	5,03	5,25
E6. Accessibilitat	6,00	6,30	5,58	5,70
Mitjana	5,90	6,29	5,32	5,50



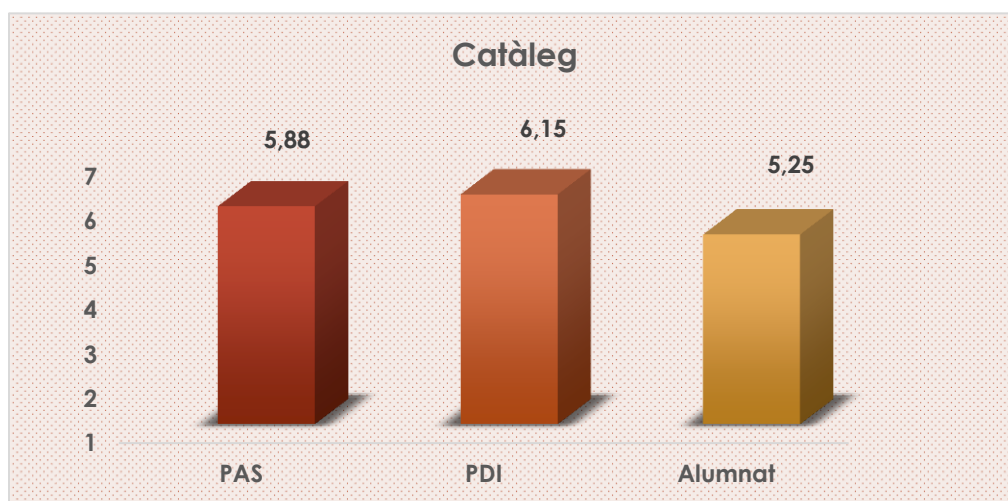
### F. CATÀLEG

El catàleg bibliogràfic ofereix accés a tots els fons bibliogràfics de la Biblioteca Universitària, tant en format imprès com en format electrònic. L'any 2018 es van realitzar 1.009.513 consultes.

L'aspecte millor valorat per tots els col·lectius ha sigut la rapidesa de resposta en la cerca mentre que les opcions per a guardar els resultats han sigut l'aspecte pitjor valorat.

La mitjana global d'aquest apartat ha aconseguit el valor de **5,45**, la qual cosa suposa un increment de 14 desenes respecte al valor de l'enquesta de 2016.

Catàleg	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
<b>F1. Facilitat de cerca</b>	5,90	6,16	5,23	5,42
<b>F2. Rapidesa de resposta</b>	6,16	6,38	5,61	5,77
<b>F3. Presentació dels resultats</b>	5,79	6,08	5,36	5,50
<b>F4. Opcions per a guardar els resultats.</b>	5,70	6,00	4,77	5,07
<b>Mitjana</b>	5,88	6,15	5,25	5,45



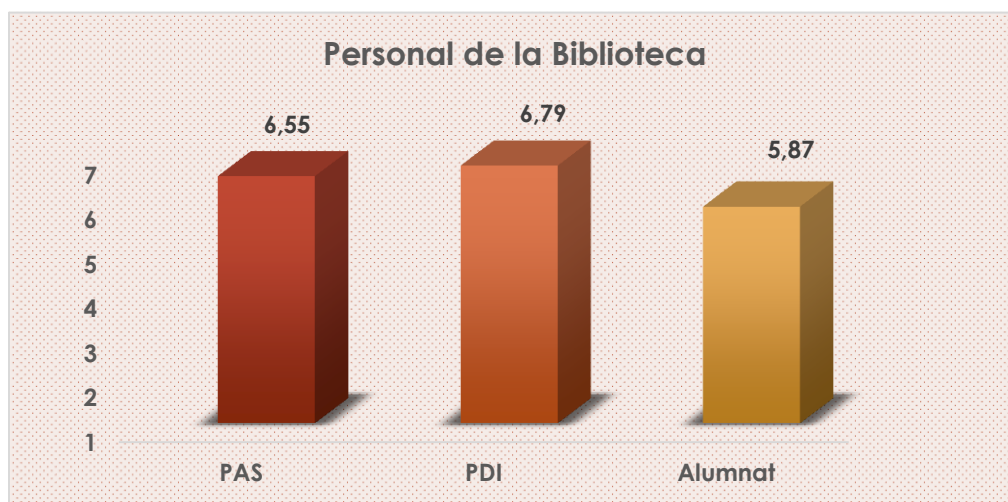
## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018

### G. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

En relació al personal de la biblioteca la valoració mitjana obtinguda ha sigut de 6,05, sent les valoracions similars per a les diferents qüestions plantejades, amb una clara diferenciació entre l'alumnat d'una banda i els col·lectius de PAS i PDI d'altra.

Respecte a l'enquesta de satisfacció de l'any 2016, encara que les qüestions plantejades han variat, la valoració global s'ha incrementat en 2 desenes.

Personal de la Biblioteca	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
<b>G1. Nivell d'adequació de la resposta a la informació o tràmit sol·licitat</b>	6,53	6,77	5,84	6,03
<b>G2. Atenció rebuda per part del personal per a respondre a les preguntes plantejades</b>	6,57	6,81	5,89	6,07
<b>Mitjana</b>	6,55	6,79	5,87	6,05



### H. ATENCIÓ A QUEIXES Y SUGGERIMENTS

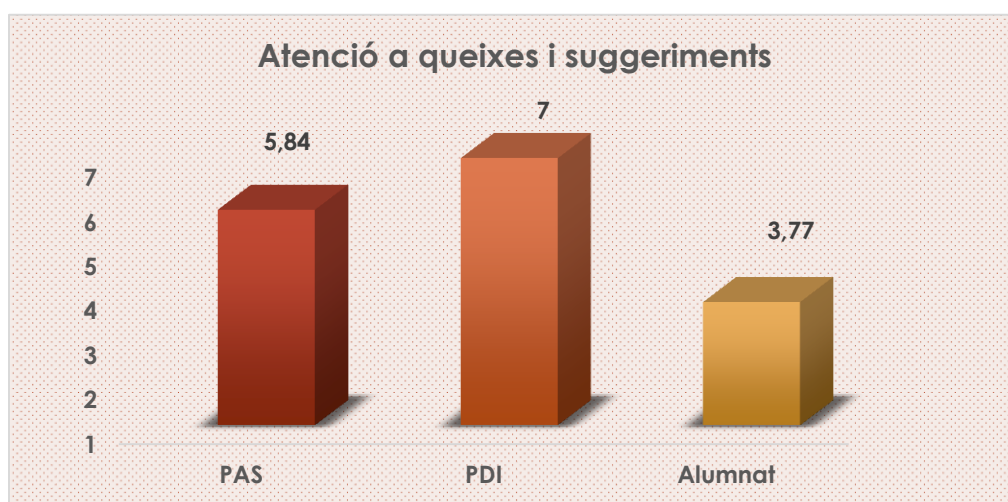
Les preguntes referides a aquest apartat només les han respost els qui han indicat que durant l'últim curs acadèmic han fet alguna queixa o suggeriment. Per açò el nombre de respostes ha sigut escàs i, per tant, poc representatiu.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018

Aquest baix índex de resposta es pot interpretar, d'una banda, com un desconeixement d'aquesta via de comunicació amb la biblioteca i d'altra com una falta de necessitat per part dels usuaris i usuàries de plantejar alguna queixa o suggeriment.

La qüestió H1 ha sigut contestada per 32 persones, de les quals 3 eren PAS, 3 PDI i 26 alumnes o alumnes. La qüestió H2 ha sigut resposta per 24 pesonas, 3 PAS, 3 PDI i 24 alumnes i alumnes

Atenció a queixes y suggeriments	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
H1. Grau de satisfacció amb l'atenció donada a la queixa o suggeriment	6,00	7,00	3,65	4,19
H2. Grau de satisfacció amb els canals per a la presentació de queixes o suggeriments	5,67	7,00	3,88	4,37
Mitjana	5,84	7,00	3,77	4,28

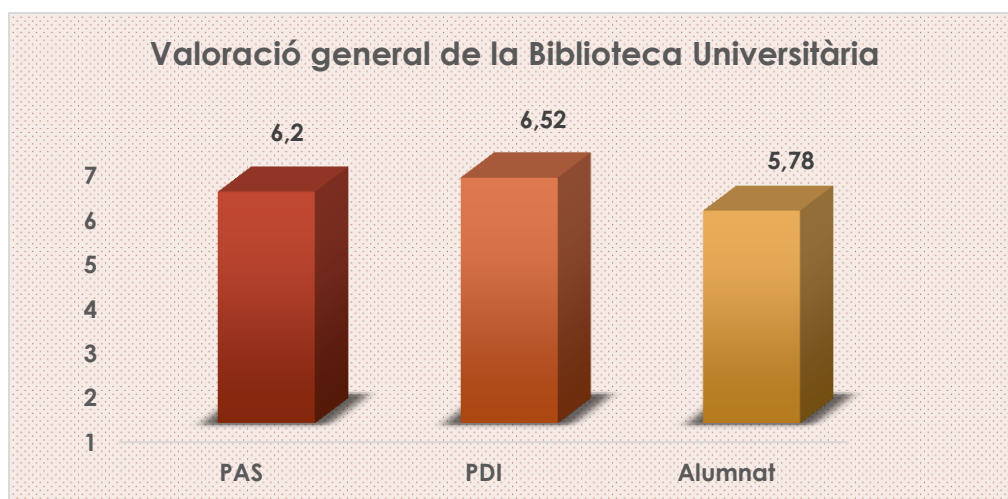


### I. VALORACIÓ GENERAL DE LA BIBLIOTECA

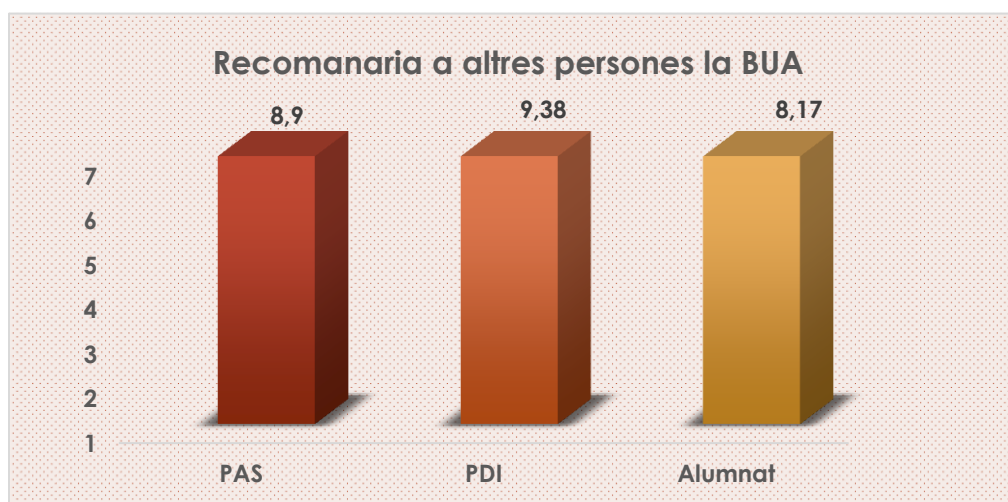
La valoració general ha obtingut una mitjana de **5,91**, valor superior al de l'enquesta de 2016 (5,53).

En la gràfica següent es mostra la valoració general de cadascun dels col·lectius; la mitjana més alta correspon al professorat i la més baixa a l'alumnat.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018



Finalment se'ls preguntava si **recomanarien a altres persones la Biblioteca Universitària (BUA)**. Havien de valorar aquest aspecte de 0 (mai) a 10 (per descomptat que sí recomanaria). La mitjana global ha sigut de **8,39**.



## 2. ANÀLISI DE LES PREGUNTES OBERTES

Per a finalitzar es demanava a les persones enquestades que feren qualsevol comentari o suggeriment en relació a la Biblioteca Universitària.

## Enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries. 2018

S'han rebut un total de 159 respostes. Com en enquestes anteriors els aspectes a millorar s'han centrat entorn de la disponibilitat de connexions elèctriques en les taules d'estudi, el silenci en les sales d'estudi i l'ampliació de fons bibliogràfics

